



التعامل مع الشكاوى واستعادة الخدمة: المستوى المتقدم

الإدارة المكتبية والاتصال وخدمة العملاء

متقدم | 5 أو 10 أيام | أونلاين، حضوري، داخل الشركات | QGT-ADM-135

نظرة عامة

دورة «التعامل مع الشكاوى واستعادة الخدمة: المستوى المتقدم» هي برنامج متقدم للممارسين ذوي الخبرة في مجال التعامل مع الشكاوى واستعادة الخدمة. تغطي المبادئ ومتطلبات أفضل الممارسات الدولية في الخدمة والاتصال والأساليب العملية المستخدمة في المواقع، مع دراسات حالة من الخليج وأفريقيا والعالم. متاحة أونلاين، أو حضوريا في 60 مدينة، أو داخل شركتك.

ماذا ستتعلم

- شرح مبادئ التعامل مع الشكاوى واستعادة الخدمة ومصطلحاته ونطاقه
- تطبيق المتطلبات ذات الصلة في أفضل الممارسات الدولية في الخدمة والاتصال
- تطبيق طرق التحليل المتقدمة على بيانات تشغيل حقيقية
- التعرف على المشكلات والمخاطر الشائعة وأسبابها الجذرية واختيار الإجراء التصحيحي المناسب
- إعداد خطة تحسين لموقع العمل أو المؤسسة

لمن هذه الدورة

صممت للموظفين الإداريين والمساعدين التنفيذيين وفرق التسويق والمبيعات وخدمة العملاء ممن لديهم خبرة لا تقل عن ثلاث سنوات.

محتوى الدورة (5 أيام)

اليوم 1: مراجعة المبادئ الأساسية

مراجعة سريعة وأحدث التغييرات في أفضل الممارسات الدولية في الخدمة والاتصال

اليوم 2: طرق التحليل المتقدمة

تقنيات تفصيلية وتفسير البيانات والحسابات

اليوم 3: تحسين التصميم والأداء

رفع الاعتمادية والكفاءة وخفض التكلفة

اليوم 4: تحري الأعطال في الحالات المعقدة

تشخيص المشكلات متعددة الأسباب من بيانات الموقع

اليوم 5: المخاطر واتخاذ القرار والتكامل

بناء خطة قائمة على المخاطر وعرض التوصيات

ما تضيفه نسخة الـ 10 أيام

- اليوم 6: مشروع تطبيقي، الجزء الأول - تطبيق طرق الأسبوع الأول على حالة من مؤسستك
- اليوم 7: البيانات والأدوات الرقمية - البرمجيات والجداول والأدوات الرقمية المستخدمة عمليا
- اليوم 8: دروس من الحوادث والتدقيقات - ما تعلمنا إياه التحقيقات ونتائج التدقيق
- اليوم 9: مشروع تطبيقي، الجزء الثاني - استكمال الحل واختباره وتحسينه
- اليوم 10: العروض والتقييم الختامي - عرض المشروع أمام المجموعة والتقييم النهائي

المدة	أونلاين مباشر	حضورى	داخل الشركة
5 أيام	\$3,000	\$5,500	عرض سعر
10 أيام	\$5,500	\$9,900	عرض سعر

تشمل الرسوم المادة العلمية وشهادة الإتمام، والدورات الحضورية تشمل الضيافة والغداء. التدريب داخل الشركات يسعر للمجموعة.

المواعيد والمدن 2027-2030

التاريخ	المدينة	الصيغة	المدة	الرسوم
29 مارس - 9 أبريل 2027	لشبونة	حضورى	10 أيام	\$9,900
29 أغسطس - 2 سبتمبر 2027	الرياض	حضورى	5 أيام	\$5,500
17-6 سبتمبر 2027	جوهانسبرغ	حضورى	10 أيام	\$9,900
27 سبتمبر - 1 أكتوبر 2027	تورونتو	حضورى	5 أيام	\$5,500
19-8 نوفمبر 2027	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	10 أيام	\$5,500
28 فبراير - 10 مارس 2028	ميلانو	حضورى	10 أيام	\$9,900
27-31 مارس 2028	فرانكفورت	حضورى	5 أيام	\$5,500
11-22 سبتمبر 2028	بيروت	حضورى	10 أيام	\$9,900
25-29 سبتمبر 2028	ميونخ	حضورى	5 أيام	\$5,500
2-13 أكتوبر 2028	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	10 أيام	\$5,500
29 يناير - 9 فبراير 2029	ميلانو	حضورى	10 أيام	\$9,900
9-13 أبريل 2029	باكو	حضورى	5 أيام	\$5,500
14-25 مايو 2029	زيورخ	حضورى	10 أيام	\$9,900
18-22 يونيو 2029	سنغافورة	حضورى	5 أيام	\$5,500
29 أكتوبر - 9 نوفمبر 2029	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	10 أيام	\$5,500
28 يناير - 8 فبراير 2030	ستوكهولم	حضورى	10 أيام	\$9,900
18-22 فبراير 2030	بودابست	حضورى	5 أيام	\$5,500
15-26 أبريل 2030	دبلن	حضورى	10 أيام	\$9,900
17-21 يونيو 2030	باكو	حضورى	5 أيام	\$5,500
19-30 أغسطس 2030	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	10 أيام	\$5,500

التسجيل

سجل عبر الموقع أو امسح الرمز



<https://qimmatrainig.com/ar/courses/complaint-handling-and-service-recovery-advanced-level/>

واتساب: +971 50 697 0908

البريد: training@qimmatrainig.com